PLAN ESTRATÉGICO

2022-2024

INSTITUTO NACIONAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

índice

Presentación	4
Misión	6
Visión	6
Valores	7
Líneas estratégicas	9
1. Optimizar la experiencia de la ciudadanía en el acceso a nuestros servicios	10
2. Rediseño de procesos para optimizar los resultados	12
3.Transformar la organización para el futuro mediante el talento de las personas	14
4. Dinamizar la organización para anticiparnos al cambio	16
5. Consolidar y fortalecer las alianzas para la consecución de un futuro sostenible	18

Presentación

El INSS, manteniendo su **compromiso con la planificación estratégica**, publica el presente plan para el periodo 2022-2024. Este documento constituye la hoja de ruta que marcará el camino a seguir por nuestra Entidad en su viaje de transformación y que servirá para culminar las actuaciones iniciadas durante la grave situación de crisis sanitaria padecida a nivel global.

Este difícil contexto ha **evidenciado nuestras carencias**, la fragilidad y rigidez de nuestras estructuras y sistemas de trabajo, pero a la vez **nos ha brindado una oportunidad única para reflexionar y permitirnos abordar los viejos problemas con una mirada nueva.**

En este escenario crítico, la Entidad ha **adoptado medidas para adaptar su gestión y sus formas de trabajo con carácter urgente**, haciendo posible con ello amortiguar en parte los graves efectos que de otro modo se hubieran producido en la prestación de un servicio esencial.

Este plan pretende **dar continuidad y consolidar estas iniciativas** para seguir avanzando en la **mejora del servicio público esencial que prestamos** y en el refuerzo de nuestras estructuras y mecanismos para garantizar su normal prestación en cualquier situación.

El principal reto al que se enfrenta nuestra Entidad son **las consecuencias que se derivan de la pérdida de capital humano** que se viene experimentando en la última década y que afectan de forma muy significativa a la gestión y a la atención e información a la ciudadanía.

Adicionalmente, los **cambios en la distribución territorial de la población** están creando tensiones en el acceso a los servicios tradicionales de atención. Sin olvidar que el **desarrollo desigual en competencias digitales y acceso a las nuevas tecnologías**, entre una parte importante de la ciudadanía que se relacionan con nuestra Entidad, dificulta un verdadero avance en el desarrollo de nuestros servicios electrónicos.

Para abordar estos y otros retos, **se ha diseñado un plan que:**

- Tiene una clara **orientación a la ciudadanía y a la mejora de su experiencia**, promoviendo la renovación de nuestro modelo y canales de atención.
- Apuesta por la **transformación organizativa mediante la revisión profunda y sin limitaciones de los procesos** de gestión y atención para su optimización.
- **Reconoce el valor de la experiencia y el talento de las personas** de la organización y del liderazgo como motor de transformación.
- Considera clave el **uso eficiente de nuestros recursos** y comprende el **papel estratégico de la tecnología y las alianzas** en el pleno desarrollo del potencial de la organización.
- Constata **nuestro compromiso con el desarrollo sostenible** siendo conscientes de nuestro impacto en el entorno y la sociedad y asumiendo nuestra necesaria participación en el cambio.

Lo que se desarrolla en las siguientes **líneas estratégicas**:

1. OPTIMIZAR EL MODELO DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LA CIUDADANÍA
2. REDISEÑAR LOS PROCESOS PARA OPTIMIZAR LOS RESULTADOS
3. TRANSFORMAR LA ORGANIZACIÓN PARA EL FUTURO MEDIANTE EL TALENTO DE LAS PERSONAS
4. DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN PARA ANTICIPARNOS AL CAMBIO
5. CONSOLIDAR Y FORTALECER LAS ALIANZAS Y AVANZAR EN LA CONSECUCIÓN DE UN FUTURO SOSTENIBLE

Misión, visión y

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), creado por el Real Decreto-Ley 36/1978, de 16 de noviembre, es una Entidad Gestora dotada de personalidad jurídica propia, adscrita al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones a través de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones.

Misión

Responder de forma eficaz y eficiente a las demandas de la ciudadanía en materia de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social cuya gestión tiene atribuida, a través de un modelo de gestión consolidado y una estructura territorial abierta, dinámica y receptiva, que sirve a los intereses generales con sometimiento a la Ley y al Derecho, en permanente comunicación con las personas interesadas y la sociedad.

Visión

En 2024 nuestra Entidad quiere ser reconocida como una administración pública referente en solvencia, innovación y calidad de servicio, líder a nivel nacional e internacional, por la eficacia y solidez de su modelo integral y proactivo de gestión, por su capacidad de respuesta a las necesidades de una sociedad en permanente cambio, y por su constante adaptación y evolución para la optimización de sus servicios.

valores

Valores

El INSS es una organización pública:

1. Dinámica, innovadora y proactiva
2. Transparente
3. Orientada a la satisfacción de la ciudadanía
4. Ágil y con capacidad de adaptación
5. Integrada por personas:
   - Formadas, informadas y comunicadas
   - Con vocación de servicio a la ciudadanía
   - Comprometidas con el proyecto de la Entidad
6. Que basa su actividad en la ética en el trabajo
7. Que promueve la innovación y el cambio
8. Que adopta la alternativa más eficiente
9. Que fomenta la cooperación y el conocimiento compartido
10. Comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible y que asume su responsabilidad social

1

2

3

4

5

Líneas estratégicas

- Optimizar el modelo de atención para mejorar la experiencia de la ciudadanía
- Rediseñar los procesos para optimizar los resultados
- Transformar la organización para el futuro mediante el talento de las personas
- Dinamizar la organización para anticiparnos al cambio
- Consolidar y fortalecer las alianzas y avanzar en la consecución de un futuro sostenible

OPTIMIZAR EL MODELO DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LA CIUDADANÍA

1

LINEA ESTRATÉGICA

ESTA LÍNEA SE CONCRETA EN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- La adopción de una **estrategia combinada multicanal y opticanal** que permita el desarrollo coordinado de nuestras vías de atención y **ofrecer el canal más adecuado para cada servicio** y para las necesidades y posibilidades de la ciudadanía y de la organización.

- Ofrecer una **cartera de servicios más ágil y sencilla**, mejorando el lenguaje para la ciudadanía y adecuando el nivel de seguridad a las necesidades de atención y de ejercicio de derechos por los mismos.

- Avanzar en la **atención directa de carácter especializado** que requiere la ciudadanía, de manera homogénea en todos los canales y en todo el territorio nacional, con independencia de la forma o el lugar en que se preste, acercando nuestros servicios a la ciudadanía, permitiéndole que realice sus gestiones de una manera fácil sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas.

- **Evolución y especialización del canal presencial** para que se priorice la distribución y acceso a los servicios especializados y de alto valor añadido para la ciudadanía y supuestos que preferentemente así lo requieran con respecto de la oferta global de servicios.

- **Consolidación del canal telefónico mediante el fortalecimiento de su infraestructura** tecnológica y procedimental y la potenciación de la gestión telefónica integral.

- **Asegurar y reforzar el canal telemático** mediante servicios no asistidos disponibles en cualquier momento a través de plataformas unificadas que permitan la finalización de la gestión con independencia de su nivel de autenticación exigido y servicios asistidos que faciliten una atención ágil, homogénea y de calidad.

- Establecer en todos los canales los métodos más adecuados que permitan **realizar análisis de demanda, gestión y conocer la valoración de la ciudadanía destinataria de nuestros servicios**.

REDISEÑAR LOS PROCESOS PARA OPTIMIZAR LOS RESULTADOS

2

LINEA ESTRATÉGICA

ESTA LÍNEA SE CONCRETA EN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- Utilizar las técnicas de análisis, auditoría y reingeniería de procesos enfocadas a avanzar en la **automatización de la gestión de las prestaciones** y destinar al personal cualificado a tareas de alto valor añadido.

- **Avanzar en la deslocalización** como modelo de gestión predominante para lograr el pleno aprovechamiento de la capacidad de la organización.

- **Especialización de la gestión**, para optimizar el uso del conocimiento de las personas de la Entidad y economizar esfuerzos.

- **Distribución de las cargas de trabajo** mediante procesos automáticos que permitan la optimización de la gestión con los recursos disponibles en cada momento.

- **Potenciación del trámite electrónico** de prestaciones mediante la digitalización y la robotización de los procesos.

- **Adaptar los cambios normativos y procedimentales** a las necesidades derivadas de las nuevas formas de gestión y a la transformación de los procesos.

- Afianzar los procesos de **revisión de logros e impulso de nuevos proyectos.**

TRANSFORMAR LA ORGANIZACIÓN PARA EL FUTURO MEDIANTE EL TALENTO DE LAS PERSONAS

3

LINEA ESTRATÉGICA

ESTA LÍNEA SE CONCRETA EN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- **Adecuar las estructuras de personal a los cambios** que se puedan producir en los organismos de Seguridad Social.
- Reforzar las capacidades de las personas mediante la **formación continua y adquisición de las habilidades y competencias especializadas** requeridas en cada momento para anticiparnos a las nuevas formas de atención y de gestión.
- Motivar a las personas mediante la potenciación de la **carrera profesional** adecuada a la transformación de la organización.
- Favorecer la **comunicación, la participación y la puesta en común de iniciativas y buenas prácticas** en todos los ámbitos de la organización.
- Adecuar los sistemas y seguimiento de la actividad a los nuevos formatos más flexibles de trabajo, así como culminar el despliegue de las infraestructuras tecnológicas para asegurar la **continuidad de la actividad ante cualquier escenario**.
- Reforzar el **liderazgo** para construir una cultura de éxito.

DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN PARA ANTICIPARNOS AL CAMBIO

4

LINEA ESTRATÉGICA

ESTA LÍNEA SE CONCRETA EN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- **Garantizar la igualdad de trato y la homogeneidad en la atención y la gestión para toda la ciudadanía,** con independencia del lugar de residencia y el canal de atención.

- **Adaptar la organización de todas las unidades implicadas** a los requerimientos de los nuevos procesos de gestión.

- Dar a conocer a la ciudadanía nuestros servicios y canales de atención mediante **estrategias de comunicación eficaces**. Potenciar la comunicación de forma abierta, accesible y dinámica, y que incorpore un proceso sistemático de evaluación y revisión de la información difundida.

- Facilitar el **análisis estratégico y asegurar la mejor toma de decisiones** basada en datos mediante el aprovechamiento, consolidación y ampliación de las fuentes de información y cuadros de mando.

- Apostar por la **adopción de tecnologías flexibles que aseguren la agilidad** en la adecuación de nuestros servicios ante cualquier eventualidad.

- Profundizar en la realización de actuaciones orientadas a **la mejora continua** de la entidad, en el marco del Modelo EFQM de excelencia.

CONSOLIDAR Y FORTALECER LAS ALIANZAS Y AVANZAR EN LA CONSECUCIÓN DE UN FUTURO SOSTENIBLE

5

LINEA ESTRATÉGICA

ESTA LÍNEA SE CONCRETA EN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- Reforzar la actual red de **alianzas externas y explorar otras nuevas** que ayuden a agilizar los procesos y redunden en una mejora de la experiencia de la ciudadanía.

- Potenciar la plena **colaboración** con todas las **entidades y organismos** dependientes del Ministerio y aquellas otras vinculados **estrechamente con nuestro ámbito de competencia**.

- Mantener la estrecha comunicación y colaboración con las unidades especializadas para coordinar el **avance de nuestra cartera de servicios tecnológicos**, su seguridad y accesibilidad.

- Potenciar la colaboración y, en su caso, **suscripción de convenios** con empresas, organismos y centros directivos cuya aportación sea relevante para el cumplimiento de nuestra misión.

- Impulsar **proyectos de sostenibilidad** y accesibilidad en las oficinas y en todos los canales de atención a la ciudadanía y gestionar los recursos disponibles a través de acciones responsables conforme a criterios de eficiencia.

- Desarrollar nuestra estrategia con plena alineación con los objetivos de la **"Agenda 2030 sobre Desarrollo sostenible"** de Naciones Unidas.

Plan Estratégico del Instituto Nacional de la Seguridad Social

2022-2024